

主 编 解晓明

执行主编 王 栋 马瑞萍

现代医院 Modern Hospital process management 流程管理

陕西科学技术出版社

责任编辑：赵生久

封面设计：刘 欣

ISBN 7-5369-4138-2



ISBN7-5369-4138-2/R·949

定价：68.00元

9 787536 941380 >

现代医院流程管理

主 编 解晓明

执行主编 王 栋 马瑞萍

陕西科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代医院流程管理 / 解晓明主编. —西安:陕西科学技术出版社, 2006.10

ISBN 7-5369-4138-2

I. 现... II. 解... III. 医院 - 管理 IV. R197.32

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第109422号

出版者 陕西科学技术出版社
西安北大街131号 邮编 710003
电话 (029) 87211894 传真 (029) 87218236
<http://www.snstp.com>

发行者 陕西科学技术出版社
电话 (029) 87212206 87260001

印刷 陕西新胜印务有限责任公司

规格 880mm × 1230mm 1/16开本

印张 34.25

字数 680千字

版次 2006年10月第1版
2006年10月第1次印刷

定价 68.00元

版权所有 翻印必究

现代医院流程管理编委会

顾问	李鸿光	黄立勋	秦鸿学	刘顺智	李顺德			
主编	解晓明							
执行主编	王 栋	马瑞萍						
编委	李向华	王丽丽	闫爱梅	韩 啸	李小玲	王 瑞	张晓秋	
	安丽娜	赵仲民	陈晓莹	聂 霖	李 瑞	罗养汉	马 婷	
	刘科夫	高卓平	朱晓惠	负维平	谢芳元	韩国胜	刘建荣	
	马西燕	王归真	刘立平	李兴洲	董海明	李东红	杨新光	
	孙 安	谭志萍	郭旭昌	朱善荣	王卉芳	邵勇平	姚晓新	
	张 旗	王俊明	贾庆华	孟碧莲	李 松	孟四清	郭亚荣	
	李 娟	李亚玲	马春霞	张 艳	郑红岗	张晓燕	郝同祺	
	孙卫华	刘锡铃	安玉仙	王建国	王永乐	李明军	魏 琪	
	王 涛	杨 丁	朱爱民	王卉川	同俊义	高 慧	张 兰	
	赵 静	董建洲	蒋海燕	石娟莉				
	解晓明	王 栋	马瑞萍	上官静	张 倩	谭铁强	王 瑞	
	张 敏	王 红	徐亚平	吴叶楠				

前 言

流程 (Process) 是指系列的特定工作, 有一个起点, 一个终点, 有明显的输入资源与输出成果。管理学家发现, 80% 的意外失误, 都是由于流程的不合理或不完善造成的, 只有 20% 的后果是个人原因导致的。因此, 西方管理学家在关注流程方面的程度要远远高于个人因素的研究。我们医院诊治病人就是一个周而复始的循环, 一个大的循环 (病人出、入院) 伴有无数个小循环 (医院运行管理、各科室诊疗病人) 的过程。在当前继续深入持久地开展医疗质量管理和切实解决老百姓看病难、看病贵问题为重点的医院管理年活动之际, 研究、分析、设计医院运行流程, 建立有效的良性循环, 对医院的医疗质量、医疗安全、反应速度、医疗成本的降低、患者满意度的提高都有十分重要的意义。

流程再造 (Peengineering) 被称为继泰勒“科学管理”和全面质量管理 (TQC) 之后的“第三次革命”。流程再造就是对战略、增值、营运流程以及支撑它们的系统、政策、组织、结构进行快速、彻底、急剧的重新设计, 以达到工作流程和生产率的最优化。例如: 美国花旗银行, 在 1990 年初对信用分析流程进行再造, 在原有的流程下, 信贷分析师需要花大量的时间处理信贷文书工作, 而花在寻找商机的时间只有 9%, 信用分析流程重新设计后, 信贷分析师寻觅商机的时间增加至 43%, 两年后, 公司利润增长了 7.5 倍。

医院流程管理 (Hospital process management) 是对医院工作流程进行科学的研究、科学的分析和科学的重建, 全面、彻底地了解医院运营规律, 最大限度地满足患者的需求, 不断适应社会环境的变化, 更好地服务于患者。随着科学技术的进步和社会经济的发展, 医院的管理与诊疗水平也必将遵循科学发展的规律, 与时俱进不断创新。相信, 此书的出版必将为规范医疗服务、提高医疗质量起到抛砖引玉的作用, 同时也可作为医学院校卫生管理专业、临床、医技和护理等专业老师、学生教学参考用书。

值此《现代医院流程管理》出版之际, 深切感谢澳大利亚 Finders 大学、南开大学、中国人民大学、西北大学、西安交通大学、北京协和医院、西安唐都医院、西安市第四医院、浙江大学第一附属医院等有关医院管理方面的专家、学者和陕西省卫生厅李鸿光厅长, 黄立勋副厅长, 西安市卫生局秦鸿学局长, 刘顺智、李顺德副局长对本书的指导。同时, 也感谢为此书付出辛勤劳动的朋友和同仁们。

本书流程图符号采用国际通用的美国国家标准学会 (ANST) 规定的流程管理设计符号:

(1)  椭圆形表示流程的开始或结束;

(2)  矩形表示具体的任务或工作;

(3)  用带箭头的直线表示流程线;

(4)  菱形表示需要决策的事项;

(5)  倒梯形表示信息的来源;

(6)  注释框表明需要进一步说明的事项。

由于编写人员知识水平和收集查阅的资料有限, 缺点疏漏和不妥之处在所难免, 敬请广大读者提出宝贵意见, 以便再版时修订。

通讯地址: 西安市第四医院 王栋

邮 编: 710004

电 话: 13991914164 (029)87480717

电子邮箱: wangdong1967@126.com

网 址: www.grmg.com.cn

编 者
2006年6月

目 录

第一章 行政工作流程管理

1.1 医院综合目标管理流程	2
1.2 医院会务管理流程	3
1.3 院长办公会会议流程	4
1.4 医院行政交班会流程	5
1.5 院周会会议流程	6
1.6 医院重要会议管理流程	7
1.7 医院大型会议和外事接待工作流程	8
1.8 接待工作流程	9
1.9 院长接待日流程	10
1.10 医院领导干部深入科室工作流程	11
1.11 行政查房工作流程	12
1.12 医院大事记工作流程	13
1.13 医院总值班工作流程	14
1.14 医院领导、总值班晚查房流程	15
1.15 医院请示报告流程	16
1.16 医院工作总结流程	17
1.17 医院广告、新闻宣传管理流程	18
1.18 医院期刊编辑部工作流程	19
1.19 医院各类标志系统责任管理流程	20
1.20 医院公章使用工作流程	21
1.21 医院印章保管流程	22
1.22 医院文件管理流程	23
1.23 医院文件复印管理流程	24
1.24 医院合同管理流程	25
1.25 医院信访管理流程	26
1.26 医院档案管理工作流程	27
1.27 医院内部紧急、意外事件处理流程	28
1.28 医院内部沟通管理流程	29
1.29 医院患者满意度测评流程	30
1.30 医院招投标管理流程	31
1.31 群众监督工作流程	32
1.32 医院车辆管理流程	33
1.33 干部述职考评工作流程	34

第二章 医疗工作流程管理

2.1 医院实施医疗服务工作流程	36
------------------------	----

2.2 首诊负责制度	37
2.3 会诊制度工作流程	38
2.4 疑难病例会诊讨论制度	39
2.5 临床病例(临床病理)讨论制度	40
2.6 危重病例会诊讨论制度	41
2.7 危重患者报告访视制度	42
2.8 危重患者管理制度	43
2.9 医院死亡病例讨论制度	44
2.10 出院病历讨论制度	45
2.11 三查十对工作制度	46
2.12 三级查房工作制度	47
2.13 专家门诊管理制度	48
2.14 医师交接班、值班制度	49
2.15 医院临床医生日常工作流程	50
2.16 手术及有创操作分级管理制度	51
2.17 手术患者安全管理制度	52
2.18 外科患者围手术期管理制度	53
2.19 医嘱管理制度	54
2.20 转科、转院、出院制度	55
2.21 医院术前讨论制度	56
2.22 抢救工作制度	57
2.23 紧急病人抢救预案流程	58
2.24 突发意外伤害事件抢救应急预案启动流程	59
2.25 异常医疗信息请示报告制度	60
2.26 有毒气体泄漏应急处理预案流程	61
2.27 医疗差错及事故登记、报告、处理制度	62
2.28 120及急诊科、手术室监管制度	63
2.29 医院计划免疫流程	64
2.30 新技术、新业务管理制度	65
2.31 新技术、新业务准入管理制度	66
2.32 医院患者医疗投诉处理流程	67
2.33 医院救护车管理流程	68
2.34 申请保险赔付工作流程	69

第三章 急救工作流程管理

3.1 医院急诊病人就诊流程	71
3.2 急诊科专业人员技术要求	72
3.3 急诊科出车工作流程	74
3.4 急诊患者诊疗工作流程	75
3.5 休克抢救流程	76
3.6 急性肾功能衰竭抢救流程	77

3.7 急性左心衰、肺水肿抢救流程	78
3.8 急性肺损伤成人呼吸窘迫综合征抢救流程	79
3.9 急性中毒抢救流程	80
3.10 急性呼吸衰竭抢救流程	81
3.11 急性心肌梗死抢救流程	82
3.12 急性脑血管病抢救流程	83
3.13 心肺脑复苏抢救流程	84
3.14 心绞痛抢救流程	85
3.15 严重心律失常抢救流程	86
3.16 糖尿病酮症酸中毒抢救流程	87
3.17 高渗性非酮症糖尿病昏迷抢救流程	88
3.18 低血糖症抢救流程	89
3.19 肝性脑病抢救流程	90
3.20 呼吸性碱中毒抢救流程	91
3.21 高血压危象抢救流程	92
3.22 癫痫持续状态抢救流程	93
3.23 大咯血抢救流程	94
3.24 重症肌无力危象抢救流程	95
3.25 甲状腺危象抢救流程	96
3.26 肺性脑病抢救流程	97
3.27 腺垂体功能减退危象抢救流程	98
3.28 脑疝抢救流程	99
3.29 弥漫性血管内凝血抢救流程	100
3.30 产后出血抢救流程	101
3.31 羊水栓塞抢救流程	102
3.32 氧气疗法	103
3.33 气管内插管	104
3.34 气管切开术	105
3.35 静脉通道选择	106
3.36 胃肠减压术	107

第四章 护理工作流程管理

4.1 医院护理质量检查工作流程	110
4.2 护理业务查房工作流程	111
4.3 分级护理病情依据及护理要求	112
4.4 医院临床科室办公班护士工作流程	113
4.5 住院病人给药护理工作流程	114
4.6 临床科室上午班护士工作流程	115
4.7 临床科室下午班护士工作流程	116
4.8 临床科室8~16点护士工作流程	117
4.9 临床科室晚班护士工作流程	118

4.10 临床科室夜班护士工作流程·····	119
4.11 临床科室入院病人护理工作流程·····	120
4.12 病人入院护理人员工作流程·····	121
4.13 病人出院护理人员工作流程·····	122
4.14 医保病人入院流程·····	123
4.15 医保病人出院流程·····	124
4.16 病人转科护理工作流程·····	125
4.17 术前准备工作流程·····	126
4.18 术后处理工作流程·····	127
4.19 患者发生输液、输血反应时应急预案·····	128
4.20 患者擅自离院、外出不归时应急预案·····	129
4.21 颈部手术护理常规·····	130
4.22 眼科手术护理常规·····	131
4.23 体外循环手术护理常规·····	132
4.24 腹部手术护理常规·····	133
4.25 儿科手术护理常规·····	134
4.26 冠状动脉旁路移植手术护理常规·····	135
4.27 口腔科手术护理常规·····	136
4.28 烧伤整形手术护理常规·····	137
4.29 五官科手术护理常规·····	138
4.30 脊柱手术护理常规·····	139
4.31 颅脑手术护理常规·····	140
4.32 妇产科手术护理常规·····	142
4.33 骨科四肢手术护理常规·····	144
4.34 泌尿外科手术护理常规·····	146
4.35 心胸外科常见手术护理常规·····	148
4.36 微创手术的护理常规·····	150
4.37 腹腔镜手术护理常规·····	152
4.38 宫腔镜手术护理常规·····	154
4.39 纤维胆道镜手术护理常规·····	155
4.40 鼻内窥镜手术护理常规·····	156
4.41 胸腔镜手术护理常规·····	157
4.42 膝关节镜手术护理常规·····	158
4.43 脑室镜手术护理常规·····	159
4.44 椎间盘镜手术护理常规·····	160
4.45 肾移植手术护理常规·····	161
4.46 肝移植手术护理常规·····	162
4.47 活体肝移植手术的配合护理常规·····	164

第五章 医技科室工作流程管理

5.1 检验科规章制度·····	166
------------------	-----

5.2 检验科岗位职责	167
5.3 生化室工作流程	168
5.4 血常规操作工作流程	169
5.5 体液常规操作流程	170
5.6 细菌室工作流程	171
5.7 基因扩增工作流程	172
5.8 HIV抗体检测工作流程	173
5.9 医院影像科组织建制	174
5.10 医院影像仪器设备管理	175
5.11 放射性同位素订购、领取、保管、使用流程	176
5.12 X线摄影技术操作流程	177
5.13 X线透视检查工作流程	178
5.14 X线造影检查工作流程	179
5.15 床边X线摄影检查工作流程	180
5.16 CT/MRI检查工作流程	181
5.17 B型超声诊断流程	182
5.18 彩色超声检查工作流程	183
5.19 病理诊断书书写规范	184
5.20 病理会诊规范	185
5.21 病理标本检查工作流程	186
5.22 冷冻切片检查工作流程	187
5.23 涂片细胞学检查工作流程	188
5.24 针吸细胞学检查工作流程	189
5.25 近红外线乳腺检查工作流程	190

第六章 质量控制流程管理

6.1 全面质量管理工作流程	192
6.2 医疗质量三级质量结构图	193
6.3 医院质量控制管理流程	194
6.4 医院质量管理信息通讯工作流程	195
6.5 提升医院价值的可测量措施	196
6.6 医院临床科室的质量管理	197
6.7 医院质控物标定程序	198
6.8 医院质量记录管理流程	199
6.9 医院医疗服务质量检查流程	200
6.10 医院不合格医疗服务控制流程	201
6.11 医院病案控制记录流程	202
6.12 医院处方书写管理流程	203
6.13 病历书写基本要求	204
6.14 门（急）诊病历书写基本要求	205
6.15 住院病历书写基本要求	206

6.16 门（急）诊质量管理·····	208
---------------------	-----

第七章 科研教学工作流程管理

7.1 医院科研管理控制流程·····	210
7.2 医院学科带头人选拔工作流程·····	211
7.3 医院发表科研论文费用报销管理流程·····	212
7.4 医院专业技术人员学分管理流程·····	213
7.5 医院教育培训管理流程·····	214
7.6 医院新进医师培训流程·····	215
7.7 医院外来进修人员管理流程·····	216
7.8 外出进修学习管理流程·····	217

第八章 门诊工作流程管理

8.1 医院门诊服务台工作流程·····	219
8.2 医院门诊服务基本流程·····	220
8.3 特需门诊（会诊中心）服务流程·····	221
8.4 计算机门诊服务管理流程·····	222
8.5 医院门诊挂号服务工作流程·····	223
8.6 预约门诊服务流程·····	224
8.7 医院门诊医保患者就诊服务流程·····	225
8.8 医院门诊医生工作流程·····	226
8.9 医院门诊护士工作流程·····	227
8.10 医院门诊药房工作流程·····	228
8.11 医院门诊药房患者取药服务流程·····	229
8.12 医院眼科患者就诊服务流程·····	230
8.13 医院外科患者就诊服务流程·····	231
8.14 医院内科患者就诊服务流程·····	232
8.15 医院产科孕妇就诊服务流程·····	233
8.16 医院妇科患者就诊服务流程·····	234
8.17 医院门诊心电图室检查服务流程·····	235
8.18 医院放射科门诊造影检查服务流程·····	236
8.19 医院检验科门诊服务流程·····	237
8.20 社区护理机构及其设置·····	238
8.21 社区护理安全管理制度·····	240
8.22 社区护理常规工作制度·····	242
8.23 社区护理服务流程·····	244
8.24 社区各级护理人员岗位职责·····	245
8.25 社区护理培训管理制度·····	246
8.26 物理方法治疗工作流程·····	247
8.27 针灸治疗工作流程·····	248

8.28 高压氧治疗工作流程·····	249
8.29 冲击波碎石治疗工作流程·····	250
8.30 健康体检基本程序·····	251
8.31 体检中心岗位设置与岗位职责·····	252

第九章 病区工作流程管理

9.1 医院临床科室主任医疗行政管理工作·····	254
9.2 住院药房工作流程·····	255
9.3 病房消毒隔离制度·····	256
9.4 临床科室新入院病人医生工作流程·····	257
9.5 病区人员工作职责·····	258
9.6 临床科室接诊病人工作流程·····	260
9.7 住院病人就诊流程·····	261
9.8 手术室工作制度·····	262
9.9 手术室人员管理、工作质量控制流程·····	264
9.10 ICU工作流程·····	266
9.11 介入手术权限与分级管理制度·····	267
9.12 手术室区域的设置与布局·····	268
9.13 临床麻醉的范畴·····	269
9.14 麻醉效果评级标准·····	270
9.15 麻醉病历的书写·····	271
9.16 麻醉科护理工作流程·····	272
9.17 麻醉科医生日常工作流程·····	273
9.18 麻醉科门诊医师工作流程·····	274
9.19 麻醉科医生麻醉工作流程·····	275
9.20 麻醉科值班护士工作流程·····	276
9.21 胸膜腔穿刺技术操作常规·····	277
9.22 胸膜腔闭式引流术操作常规·····	278
9.23 中心静脉压测定技术操作常规·····	279
9.24 三腔管应用技术操作常规·····	280
9.25 雾化吸入疗法操作常规·····	281
9.26 心包穿刺术操作常规·····	282
9.27 腹腔穿刺术操作常规·····	283
9.28 留置导尿术操作常规·····	284
9.29 清创术操作常规·····	285
9.30 腰椎穿刺术操作常规·····	286
9.31 骨髓穿刺术操作常规·····	287
9.32 换药与拆线操作常规·····	288
9.33 心脏电复律操作常规·····	289
9.34 洗胃术操作常规·····	290
9.35 置胃管与胃肠减压术操作常规·····	291

9.36 肾穿刺活检技术操作常规	292
9.37 透析工作流程	293

第十章 人力资源流程管理

10.1 医院人力资源需求预测工作流程	295
10.2 医院人力资源供给预测工作流程	296
10.3 医院人力资源费用管理编制流程	297
10.4 医院人力资源部工作内容	298
10.5 医院人才测评要素设计流程	299
10.6 医院绩效考核工作流程	300
10.7 医院绩效考核技术准备流程	301
10.8 医院月考核工作流程	302
10.9 医院员工考核管理流程	303
10.10 医院人力资源部编制《职位说明书》流程	304
10.11 医院招聘面试甄选工作流程	305
10.12 医院员工试用转正考核工作流程	306
10.13 医院员工录用工作流程	307
10.14 医院劳动合同签订工作流程	308
10.15 医院员工离职管理工作流程	309
10.16 医院员工请假规定	310
10.17 医院员工请假审批流程	311
10.18 医院外聘专家管理流程	312
10.19 医院正式职工人事管理流程	313
10.20 医院员工工资管理流程	314
10.21 职工退休审批工作流程	315
10.22 办理退休手续流程	316
10.23 走访慰问退休人员工作流程	317
10.24 病故员工家属申报抚恤金流程	318
10.25 医院计划生育年度工作流程	319

第十一章 财务工作流程管理

11.1 医院财务部工作制度	321
11.2 医院财务安全管理流程	322
11.3 医院财务分析制度	323
11.4 医院财务联审会签工作流程	324
11.5 会计报表编制流程	325
11.6 会计档案管理制度	326
11.7 会计电算化核算流程	327
11.8 会计人员工作交接制度	328
11.9 会计稽核制度	329

11.10 门诊收入管理流程	330
11.11 住院结算管理流程	331
11.12 医院内部审计流程	332
11.13 固定资产清查流程	333
11.14 货币资金清查流程	334
11.15 药品、库存材料清查流程	335
11.16 债权债务清查流程	336
11.17 固定资产的报废、处置流程	337
11.18 固定资产购置流程	338
11.19 医院固定资产日常管理流程	339
11.20 医院固定资产院内调拨流程	340
11.21 医院票据管理流程	341
11.22 医院预算编制流程	342
11.23 医院债权债务管理制度	343
11.24 医院综合考核及绩效奖励管理流程	344
11.25 货币资金管理流程	345
11.26 药品、耗材采购与付款流程	346
11.27 医疗服务收费价格管理制度	347
11.28 医院报销审批流程	348
11.29 员工保险工作流程	349
11.30 员工工资发放流程	350
11.31 奖金发放工作流程	351
11.32 个人借款流程	352
11.33 科室借公款工作流程	353
11.34 门诊收费工作流程	354
11.35 出院审核工作流程	355
11.36 急诊收费室工作流程	356
11.37 办理住院手续工作流程	357
11.38 办理急诊住院手续工作流程	358

第十二章 医院感染流程管理

12.1 医院感染的预防	360
12.2 医院感染管理三级组织网络的职责	361
12.3 医院感染控制管理标准预防	362
12.4 医院感染信息交融决策管理系统	363
12.5 医院感染流行、暴发的报告与调查、控制	364
12.6 医院传染病防治流程	365
12.7 医疗废物流失、泄漏事故紧急处理流程	366
12.8 医院各类室内空气的消毒	367
12.9 医院空气消毒流程	368
12.10 医务人员手的消毒	369

12.11 洁净手术部人、物净化流程	370
12.12 NICU、ICU 消毒隔离制度	371
12.13 感染性疾病病人就诊流程	372
12.14 预警病例报告、诊断、处理流程	373
12.15 医院一次性医疗用品管理流程	374
12.16 消毒供应中心(室)设置示意图	375
12.17 消毒供应中心(室)常用清洗消毒设备操作流程	376
12.18 消毒供应中心(室)常用灭菌设备操作流程	377
12.19 消毒供应中心(室)物品发放及下收下送工作流程	378
12.20 消毒供应中心(室)物品清洗工作流程	379
12.21 消毒供应中心(室)物品包装工作流程	380
12.22 消毒供应中心(室)物品灭菌工作流程	381
12.23 消毒供应中心(室)灭菌效果监测方法	382
12.24 软式内镜清洗消毒流程	383
12.25 医院医务人员预防利器刺伤流程	384
12.26 艾滋病职业暴露处理流程	385
12.27 医护人员预防艾滋病等经血液传播性疫病的职业防护措施	386

第十三章 医疗设备流程管理

13.1 医院医疗设备招标工作流程	388
13.2 医院医疗设备国际招标办理程序	389
13.3 医院进口医疗设备工作流程	390
13.4 医院进口医疗设备商检工作流程	391
13.5 医院进口医疗设备办理免税流程	392
13.6 医院医疗设备计划采购流程	393
13.7 医院医疗设备到货验收流程	394
13.8 医院医疗设备入库管理流程	395
13.9 医院医疗设备出库管理流程	396
13.10 医院医疗设备证件管理流程	397
13.11 医院医疗设备转科管理流程	398
13.12 医院医疗设备报废报损流程	399
13.13 医院医疗设备应用质量检测流程	400
13.14 医院医疗设备建档流程	401
13.15 医院医疗设备档案管理流程	402
13.16 医院工作计量器具强制检定流程	403
13.17 医院医疗设备预防性维护工作流程	404
13.18 医院医疗设备维修工作流程	405
13.19 医院医疗设备不良事件报告流程	406
13.20 医院气体管理工作流程	407
13.21 医院氧气供应工作流程	408